

s.ru/index.php?option=com\_content&view=article&id=964:airbus-a350&catid=116 (дата обращения 30.11.2015).

15. В США представили самый длинный самолет в мире - Boeing 747-8 [Электронный ресурс] / livejournal.com URL: <http://badracom.livejournal.com/477124.html> (дата обращения 30.11.2015).

16. История Boeing 787 [Электронный ресурс] / Aviado.ru URL: <http://aviado.ru/guide/planes/boeing/boeing-787/> (дата обращения: 30.11.2015).

17. Как Airbus с Boeing мерялись [Электронный ресурс] / Tutu.ru URL: [http://www.tutu.ru/2read/thinking/airbus\\_vs\\_boeing+/](http://www.tutu.ru/2read/thinking/airbus_vs_boeing+/) (дата обращения 30.11.2015).

18. На американский Boeing Dreamliner европейцы ответили аэробусом A350 [Электронный ресурс] / DW.com URL: <http://www.dw.de/на-американский-boeing-dreamliner-европейцы-ответили-аэробусом-a350/av-16900450> (дата обращения 30.11.2015).

19. Самолет нового поколения Boeing 787 Dreamliner [Электронный ресурс] / Loveopium. URL: <http://loveopium.ru/severnaya-amerika/boeing-787-dreamliner.html> (дата обращения: 30.11.2015).

20. Чем отличается Боинг от Аэробуса [Электронный ресурс] / TheDifference.ru URL: <http://thedifference.ru/chem-otlichaetsya-boing-ot-aerobusa/> (дата обращения 30.11.2015).

А. П. Прокопенко

## ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Проблема управления качеством услуг актуальна для туристских фирм в связи с возрастающими потребностями клиентов, увеличивается необходимость в совершенствовании технологий обслуживания и повышения уровня управления качеством услуг. В статье предложен вариант стандарта выездного обслуживания клиентов туристских фирм.

*Ключевые слова:* качество обслуживания, стандарты обслуживания, клиент, обслуживание на дому.

A. P. Prokopenko

## PROBLEMS OF IMPROVING CLIENTS QUALITY SERVICE IN THE TOUR OPERATOR ACTIVITIES

The problem of quality management services relevance for the tour operator activities. Due to the increasing needs of customers, increases need to improve service technology and raising service quality management.

*Key words:* service quality, service standards, customer, service at home.

В связи с возрастающими потребностями клиентов турфирм увеличивается необходимость в совершенствовании технологий обслуживания и повышения уровня качества услуг. Проблемами качества обслуживания в туризме занимались Г.А. Аванесова, Л.В. Баумгартен, В.Ф. Буйленко, В.К. Гамов, И.В. Зорин, Т.П. Каверин, В.А. Квартальнов, М.В. Кобяк, Г.Я. Круль, И.И. Ополченев, С.С. Скобкин и др.

Г.Я. Круль определяет качество обслуживания как совокупность свойств и степени полезности услуг, что предопределяет способность наиболее полно удовлетворять потребности клиентов; соответствие предоставляемых услуг ожидаемым или установленным стандартам [5]. Поэтому стандарты обслуживания, их реальная форма, и содержание являются критерием качества обслуживания. Качество определяет степень удовлетворения клиента, которое воздействует на его решение повторно обратиться за услугами и поддерживать хорошее мнение о турфирме.

В соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристской услуги» основным туристским продуктом является *программа обслуживания клиентов* как перечень услуг, достопримечательных и досуговых событий, предоставляемых туристам в определенной последовательности, времени, месте и условиях обслуживания, продаваемый туристам в одном турпакете. Турпакет – это произведенный туроператором продукт, состоящий из определенного набора услуг: транспорт, размещение, экскурсии и др. [1]. Пакет услуг формируется в зависимости от цели путешествия и потребностей туристов по выбранному ими направлению.

Обслуживание туристов – это организация их интересного и незабываемого отдыха с учетом того, что клиент нуждается в качественном сервисе, основанном на *принципах* надежности, комплексности и персонального подхода. Обязательными условиями обслуживания являются: безопасность, комфорт, в том числе информационный, экономия времени, конфиденциальность, индивидуальные и доверительные отношения с личным менеджером клиента. Последнее выражается в уважительном и персонализированном подходе, учитывающем все пожелания клиента. Если во время сотрудничества возникают какие-то разногласия, споры, несоответствия ожиданиям, то велика вероятность, что клиент откажется работать с этим менеджером, а может, и с фирмой в целом. Профессионализм менеджера состоит в способности предугадать реакцию клиента на полученную информацию о туре и в зависимости от этого предложить ему альтернативные варианты. Задача руководителей турфирм правильно подобрать менеджеров, которые будут работать с клиентами, и предоставить туристам сервис, соответствующий их ожиданиям.

Известно, что в сервисной деятельности для уменьшения изменчивости качества услуг применяют стандарты обслуживания в виде

комплекса обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов. Однако у многих небольших туристских агентств такие стандарты пока не выработаны.

В рамках настоящей публикации автором предлагается вариант стандарта выездного обслуживания клиентов туристской фирмы (табл. 1), разработанный для одной из турфирм города. При составлении стандарта учитывалось, что для качественного обслуживания имеют значение как комфортность клиента, этика, эстетика, культура труда, поведения и речи менеджера.

Т а б л и ц а 1

*Стандарт обслуживания клиента менеджером с выездом на дом*

№	Что?	Как?	Почему?
1	Приветствие клиента	Максимально допустимое число гудков, когда вы должны взять трубку – 3. Поздоровайтесь в соответствии со временем суток, назовите турфирму, имя, должность и предложите помощь: «Доброе утро (день, вечер). Турфирма «...». Имя. Должность. Чем могу Вам помочь?»	Установление контакта с клиентом. Выяснение потребности клиента
2		Клиент желает обслуживания с выездом на дом (офис, кафе). Спросите: «Можно узнать Ваши имя, отчество и фамилию, контактный номер телефона, по которому с Вами можно будет связаться, или электронную почту; дата, время и адрес, где будет проходить наша встреча. Может быть, у Вас есть какие-нибудь пожелания? Мне нужно взять с собой рекламные каталоги? Приготовьте, пожалуйста, пакет документов, их перечень я могу прислать Вам на электронную почту. Спасибо за предоставленные Вами данные»	Установление контакта с клиентом. Выяснение потребности клиента
3	Приветствие клиента	Не допускается опоздание на встречу с клиентом, появление более чем на пять минут раньше назначенного времени. В случае если вы пришли, но клиент занят, покажите ему, что вы пришли, и подождите его, не привлекая к себе внимания. Вы должны опрятно выглядеть, соблюдать личную гигиену, у вас должна быть визитка с указанием вашего имени, контактов, при себе нужно иметь паспорт, удостоверение, что вы являетесь менеджером турфирмы, планшет/ноутбук, рекламные буклеты/альбомы, терминал. Поздоровайтесь в соответствии со временем суток, назовите турфирму, свое имя: «Доброе утро (день, вечер). Турфирма «...». Имя». Не допускается проходить по	Установление контакта с клиентом. Выяснение потребности клиента

		помещениям, куда вас не приглашали, и внимательно осматривать комнату клиента, будьте сдержанными.	
4	Установление мотивации выбора турпродукта у клиента	Спросите, какой вид отдыха клиент предпочитает, какие цены его устраивают: «Какой вид отдыха Вы предпочитаете?». При желании клиента покажите рекламные альбомы с полной информацией о курортах, иллюстрированные каталоги отелей и вилл.	Во избежание ошибок при дальнейшей работе
5	Предложение тура клиенту	Предоставьте информацию об условиях размещения в отелях и виллах, об инфраструктуре отеля; об авиаперелете и авиакомпании перевозчика; об трансфере и сопровождении; организации питания.	Во избежание конфликтных ситуаций и для увеличения продаж дополнительных услуг
6	Информирование клиента о выбранном туре	Сообщите клиенту полную информацию об услугах, включенных в стоимость турпакета: тип питания, пользование бассейном и джакузи и др. Предложите ознакомиться с дополнительными услугами и тарифами на эти услуги, об организации авиаперелета, нормы провоза багажа и ручной клади, о VIP-зале в аэропортах; о трансфере – какой вид транспорта и нуждается ли клиент в сопровождении гида трансфермена.	Во избежание конфликтных ситуаций, недоразумений и для увеличения продаж дополнительных услуг
7	Бронирование тура для клиента	Спросите: «Желаете ли Вы забронировать тур на ... (назвать дату), на ... дня? Какой авиакомпанией Вы предпочитаете лететь? Вас устроит рейс на ... число и ... время вылета, дата ... и ... время прилета?». Получив подтверждение, попросите адрес и контактный телефон (факс) клиента, номер паспорта и т. д. Повторите информацию.	Во избежание дальнейших недоразумений
8	Сбор необходимых документов для заключения договора с клиентом	Скажите: «Для оформления визы необходим пакет документов, который Вы можете отправить через курьера или принести в наш офис». Дайте клиенту Вашу визитку	Для получения подтверждения удовлетворения клиента
9	Прощание с клиентом	Вежливо попрощайтесь с клиентом. «Если у Вас возникнут какие-либо вопросы о туре, пожалуйста, позвоните мне или другому менеджеру нашей фирмы, мы обязательно Вас проконсультируем и ответим на все Ваши вопросы. Я позвоню Вам, когда будут готовы документы. Спасибо Вам, что Вы воспользовались услугами компании «...», всего Вам доброго, до свидания»	Для получения подтверждения удовлетворения клиента

При внедрении стандартов обслуживания следует сделать акцент на обучение менеджеров турфирм и турагентств в виде тренинга по работе с клиентами. Тренинг по работе с клиентами поможет менеджерам чувствовать себя более уверенно в ходе беседы с клиентами. По окончании прохождения тренинга рекомендуется проверить усвоение материала методом тестового контроля знаний.

**Результатами внедрения стандарта обслуживания клиентов на дому** станут:

- повышение качества обслуживания, а, следовательно, лояльности клиентов
- сведение к минимуму риска совершения **менеджерами** лишних или ошибочных действий; иными словами – оптимизация рабочих процессов и процедур и, как следствие, снижение издержек фирмы и экономии ресурсов на фоне повышения качества обслуживания;
- быстрое и качественное введение в должность новых менеджеров за счет передачи концентрированных, необходимых для успешной деятельности профессиональных знаний;
- сохранение накопленного опыта лучшими менеджерами компании;
- возможность оперативного и однозначного (не вызывающего споров и разногласий) контроля над деятельностью менеджеров, управление качеством его работы;
- усиление мотивации менеджеров работать с максимальной отдачей за счет прозрачности и единства требований к сотрудникам и ожидаемых от них результатов.

Таким образом, применение стандартов обслуживания приведет к значительному улучшению качества предоставляемых услуг клиентам в турфирмах и турагентствах, укрепит позиции фирмы на рынке туристских услуг через создание ее безупречного имиджа, что привлечет новых клиентов, обеспечивающих рост продаж и увеличение прибыли.

#### **Литература**

1. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристской услуги» [Электронный ресурс]: URL: <http://vsegost.com/Catalog/50/50319.shtml> (дата обращения 01.11.2015)
2. ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования» [Электронный ресурс]: URL: <http://vsegost.com/Catalog/52/52305.shtml> (дата обращения 01.11.2015)
3. ФГОС ВПО по направлению 100400 «Туризм» [Электронный ресурс]: URL: [http://www.ruc.su/upload/documents/education/bakalavriat/fgos\\_43-03-02.pdf](http://www.ruc.su/upload/documents/education/bakalavriat/fgos_43-03-02.pdf) (дата обращения 01.11.2015)
4. Глухов В.В. Менеджмент / В.В. Глухов // Учебник. – СПб.: Спецлит, 2000. - 58 с.
5. Круль Г.Я. Основы гостиничного дела / Г.Я. Круль // У.п. – М.: Центр учебной литературы, 2011. – 368 с.
6. Юридический словарь: [Электронный ресурс]: URL: <http://enc-dic.com/legal/Turoperatorskaja-Dejatelnost-18909.html> (дата обращения 01.11.2015)